

Doble F

TERMOINDUSTRIAL 16 calle 22-40 zona 10, Col. Alcázar
Guatemala, Guatemala
Tel/Fax 2385 6611 y 12

EL MANIFIESTO DEL PINGÜINO

Somos Doble F Termoindustrial. Entregamos climas agradables, correctos, regulables y confiables. No importa si es para sentarse a trabajar, descansar, refrescar lechugas o si nuestro cliente quiere congelar a su pescado favorito. Este es nuestro propósito hacia afuera.

Hacia adentro, es la contribución que podamos hacer como empresa para la felicidad y el bienestar de las personas que trabajan aquí, porque somos el bien más importante para ser una mejor organización.

No contratamos personal. Seleccionamos a las personas que nos acompañarán en un viaje en el que el servicio al cliente no es un trabajo sino algo que se disfruta. Buscamos actitud por encima del conocimiento. Iniciativa y poder de decisión por encima del talento y del coeficiente intelectual, sin que esto signifique que no somos muy inteligentes. Podemos contar hasta diez sin zapatos, y algunos, hemos llegado hasta veinte en la ducha.

No nos detenemos por las promesas tecnológicas del futuro. Probamos lo que hay en el presente, lo descubrimos y decidimos si lo incorporamos o lo descartamos. No nos gustan los malos olores ni las demás inconsistencias de los equipos mal instalados. Nos gustan las máquinas que funcionan bien y gastan poco.

El conjunto de lo que somos por dentro genera lo que se percibe desde afuera. No podemos ni debemos ser los más baratos y sólo llegamos a los clientes que compran con pasión, no importa si es un aire acondicionado, una tele, una moto para pasear con su perro o nueces para darle a las ardillas que visitan su jardín.

Hoy se compran muchos sistemas con dudas y reservas. Nosotros los proveemos con la seguridad de que lo que compran es lo correcto.

Creemos en las relaciones que tenemos como el mayor valor para expandir nuestro mercado. Nos acercamos, conocemos, y cultivamos una relación con nuestros clientes a través del servicio. Si entregamos un sistema que sostiene la temperatura sin continuar la relación, entonces el cliente compró comodidad sin alma.

Creemos en la amabilidad como la cualidad humana número uno para vincularnos y relacionarnos con otras personas. No somos amables. Somos extra-amables porque todo el mundo está peleando una batalla.

Doble F

TERMOINDUSTRIAL 16 calle 22-40 zona 10, Col. Alcázar
Guatemala, Guatemala
Tel/Fax 2385 6611 y 12

Nuestros clientes son de los que esperan que terminemos de instalar en la misma manera que los fanáticos esperan a que comience a tocar su banda favorita.

Tomamos a la competencia en serio pero no a nosotros mismos. Jamás medimos la profundidad del río con ambos pies. Aprendemos de nuestros errores y nos enfocamos en no repetirlos.

No queremos que los que trabajan aquí encuentren propósito en sus fines de semana. Queremos que lo tengan todo el tiempo porque trabajan en una organización con propósito y que contribuye con los de ellos. Somos unidades que se suman a un conjunto, a nuestro propósito. "Et pluribus, unum", que quiere decir, "de muchos, uno solo".

Si no estamos en el juego de mejorar la vida de nuestros clientes, tampoco estamos en el de mejorar las nuestras. No servir a nuestros clientes no es mal servicio. Es una pérdida espiritual. Somos una empresa de personas felices para clientes que eligen confiados del futuro.